



**PROGRAMA DE APOYO A LA INSERCIÓN UNIVERSITARIA (PAI):
EVALUACIÓN Y DESAFÍOS DE UNA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN DE
PERMANENCIA ESTUDIANTIL EN LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE CHILE**

Autores: Javiera Muñoz
Karla Moreno
Antonio Vera
Catalina García

Línea Temática: Prácticas de integración universitaria para la reducción del abandono

Tipo de comunicación: oral

Resumen. El Programa de Apoyo a la Inserción Universitaria (PAI), busca facilitar la integración de estudiantes de primer año a la vida universitaria en la Pontificia Universidad Católica de Chile, aumentando así la permanencia. El programa se inició el año 2012 con fondos provenientes del Ministerio de Educación y comenzó trabajando en tres carreras con alta deserción de estudiantes (Construcción Civil, Química y Farmacia y Pedagogía General Básica en Campus Villarrica). En la actualidad el PAI trabaja con 11 carreras, 9 en Santiago, región metropolitana y 2 en Campus Villarrica, IX región. La estrategia del programa para el apoyo de estudiantes son las tutorías de acompañamiento a través de tutores pares, estudiantes de años superiores que acompañan, orientan y asesoran para el logro de objetivos durante el primer año universitario. Detrás de este modelo se busca que los estudiantes logren una integración social y académica que facilite su permanencia en primer año, pues existe evidencia de que aquellos estudiantes que participan y se comprometen en actividades con fines educativos, tanto fuera como dentro de la sala de clases, expandiendo sus redes dentro de los contextos universitarios, tienden a persistir más que sus pares menos comprometidos (Harper, 2009). El presente estudio busca identificar el efecto que han tenido las tutorías del programa PAI en la inserción de los estudiantes de primer año, para esto se utilizó una encuesta de evaluación del programa dirigida a los estudiantes que participaron del PAI, además de entrevistas a tutores pares del programa. La información recolectada permite plantear nuevos desafíos para el programa, que busca disminuir la deserción de los estudiantes universitarios y apoyar el proceso de transición de escuela-universidad.

Descriptores o Palabras Clave: Prácticas para la permanencia, Deserción en primer año, Tutorías pares, Evaluación de programa.

1 Introducción

El presente estudio busca analizar el impacto del “Programa de apoyo a la inserción universitaria” (PAI) sobre los tutores y tutelados. Para ello se evaluó el logro de los objetivos del PAI en el caso de los estudiantes, mientras que para el caso de los tutores se buscó identificar las percepciones que tienen respecto al impacto del programa y su rol como tutores pares.

Este estudio también persigue, con la evaluación del programa, encontrar nuevos desafíos en torno a la permanencia de los estudiantes que estén en su primer año universitario, entendiendo que este programa busca ser un “factor protector” del estudiante, que por medio del tutor par busca facilitar su inserción a la universidad tanto en lo socio-afectivo como en lo académico, orientando, ayudando y trabajando ante los cambios y retos a los que se enfrenta todo estudiante en su primer año. Este trabajo permitirá ver en qué medida los objetivos se cumplen, y establecer así las áreas en las que a nivel institucional se puede mejorar el programa PAI.

En la primera parte del trabajo se mostrará la contextualización nacional de la permanencia universitaria en la educación superior en Chile, junto a un análisis bibliográfico de los factores que inciden en una mejor permanencia de primer año. En la segunda parte se mostrará la historia del programa y sus objetivos, junto a los resultados del impacto en tutelados y tutores. En la conclusión se delinearán los desafíos que permitan al programa y a la Pontificia Universidad Católica de Chile (UC), mejorar la permanencia en primer año.

2 Contexto nacional e institucional en torno a la Permanencia en Educación Superior

En los últimos 30 años el crecimiento del sistema de educación superior chileno ha llevado a la diversificación de la matrícula, incrementando así la representación de todos los segmentos sociales en el sistema (Canales, 2009) y con ello la participación de estudiantes provenientes de hogares de menores ingresos.

Sin embargo, la heterogeneidad en la composición socioeconómica del estudiantado, no implica necesariamente una mayor permanencia o un nivel de titulación más alto. El sistema de educación superior chileno pierde en promedio el 30% de sus estudiantes en primer año, proporción que se ha mantenido en los últimos cinco años y que es relativamente similar a otros países de la OCDE (SIES, 2014).

Gonzalez y Uribe (en Centro de Estudios MINEDUC, 2012) destacan que las nuevas necesidades del grupo de estudiantes que actualmente accede a la Educación Superior, junto con la poca capacidad de adaptación del sistema a ellas, es una de las causas más importantes del alto número de alumnos que abandonan sus programas de estudio.

De acuerdo a lo anterior, las instituciones como la UC han ido generando diversas estrategias de apoyo estudiantil para promover la permanencia de todos sus estudiantes. Dentro del Plan de Desarrollo 2015-2020 (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2015), se reconoce la inclusión como uno de sus ejes principales, entendiéndola como una mirada que permite ampliar oportunidades a grupos de personas con alto potencial y motivación de aprendizaje no han podido ser parte de nuestra comunidad en el pasado. Con el aumento de diversos mecanismos de admisión inclusiva, como lo son los Programas Talento e Inclusión, Cupos supernumerarios (BEA) y el Programa PACE (Programa de Acompañamiento y Acceso Efectivo), la UC ha enfocado sus esfuerzos en consolidar y reforzar los programas de acogida, nivelación, de integración y seguimiento de estudiantes novatos en la institución, para asegurar que todo alumno tenga un acompañamiento en ámbitos académicos, socioeconómicos y de vida universitaria, buscando garantizar que los estudiantes que ingresan a la UC permanezcan en la universidad.

A lo anterior se agrega el reconocimiento de que las políticas de inclusión de nuestra Universidad también consideran que sus objetivos no deben estar solo focalizados en los estudiantes, sino que también en la comunidad en su conjunto, constituida por sus profesores, estudiantes, profesionales y administrativos, la que debe abrir las puertas para otorgar una acogida que facilite su pleno desarrollo en la universidad y que considere como fin último la graduación efectiva.

2.1 Consideraciones teóricas en relación a la Permanencia

En términos de permanencia en la Educación Superior el primer año universitario es fundamental, pues constituye un período crítico que afecta significativamente la trayectoria exitosa de los estudiantes .

Tinto considera, dentro de los atributos institucionales que pueden favorecer la permanencia en primer año, el apoyo que las Universidades les brindan a sus estudiantes en dos ámbitos: el académico y el social. Para el autor, estos apoyos se hacen necesarios, pues dentro del período de transición del colegio a la universidad "...más de algún estudiante ingresa insuficientemente preparado para los rigores de la universidad" (Tinto, 1999, p.2). En este sentido Jensen (2011, p.2) agrega que los estudiantes "...requieren de ser provistos del capital cultural necesario para ser exitosos en un sistema educacional donde las barreras para persistir e integrarse existen para los estudiantes pertenecientes a minorías".

Con respecto a intervenciones en el ámbito social, Tinto (1999) destaca el apoyo entregado a través de consejerías y mentorías, comentando que generan un soporte seguro al ingreso de los estudiantes, para que puedan navegar el terreno poco familiar que les resulta el inicio a la universidad.

Kuh (NCES, 2006) identifica como factor protector, que favorece la permanencia, el compromiso del estudiante con su carrera e institución y con ello el sentirse parte de ella. Para generar este compromiso estudiantil, es necesario que la experiencia universitaria sea positiva. Esta experiencia universitaria incluye dos aspectos:

- Comportamientos del estudiante: tiempo y esfuerzo que dedica a sus estudios, interacción con la facultad e involucramiento con pares.
- Condiciones institucionales: Recursos, políticas institucionales, programas y prácticas docentes, aspectos estructurales de la institución.

Para el autor es en la interacción de estos dos factores donde se genera y promueve el compromiso del alumno, y es en este espacio en donde las instituciones de educación superior pueden intervenir. Los elementos que impactan y generan altos niveles de compromiso estudiantil están arraigados en un amplio espectro de prácticas educacionales y condiciones, incluyendo la experiencia en primer año, el contacto entre estudiantes y profesores, aprendizaje activo y ambientes estudiantiles percibidos como inclusivos. Estos factores y otros se relacionan con la satisfacción estudiantil, la persistencia y el logro académico.

Tinto y Pusser (2006) observan que la temática de la permanencia estudiantil es importante para las Instituciones de Educación Superior, pues estos indicadores no son exclusivamente resultados de los estudiantes, sino también constituyen un reflejo de las prácticas institucionales.

3 Presentación del Programa de Apoyo a la Inserción Universitaria

El Programa de Apoyo a la Inserción Universitaria, surge de una iniciativa del Ministerio de Educación el año 2012, el cual asignó, a través de una Beca de Nivelación Académica (BNA), fondos para el apoyo de estudiantes novatos provenientes de contextos desfavorecidos, para facilitar su permanencia durante el primer año universitario. Desde el año 2013, el Programa ha ido

incrementado la participación de estudiantes y carreras dentro de la UC. Actualmente el Programa cuenta con financiamiento del Ministerio de Educación.

3.1 Características del Programa

Dentro de la Universidad Católica (UC) el programa ha ido creciendo y actualmente está presente en 11 carreras de la Universidad, 9 en la ciudad de Santiago: Biología, Biología Marina, Bioquímica, Letras Inglesas, Letras Hispánicas, Geografía, Matemática, Odontología, Trabajo Social, y 2 en Campus Villarrica: Pedagogía en Educación General Básica y Pedagogía en Educación Parvularia.

El PAI tiene como objetivo general: facilitar la inserción universitaria de estudiantes que ingresan a primer año en la UC. Para esto se utiliza como eje principal de la estrategia a tutores pares o de acompañamiento, quienes a través de su labor, facilitan el proceso de adaptación a la vida universitaria. Dentro de sus estrategias, se encuentra conectarlo con las redes de derivación existentes dentro de la Universidad, para esto los estudiantes que participan del Programa cuentan con un acceso preferencial al Centro de Apoyo al Rendimiento Académico y Exploración Vocacional (CARA UC), a las tutorías académicas de la BNA y a los cursos de comunicación escrita e inglés.

3.1.1 Características de las Tutorías de acompañamiento

Los tutores son estudiantes de años superiores, que pertenecen a la misma carrera que los estudiantes participantes del PAI y, que por tanto, atravesaron por similares procesos de cambios en su primer año universitario.

La tutoría se realiza dos veces al mes y la cantidad de estudiantes por tutor varía de 3 a 7 estudiantes de primer año, dependiendo de la carrera y del total de interesados en participar, año a año del programa.

Los estudiantes una vez reunidos con su tutor par van generando un plan de trabajo en el cual se proponen objetivos a lograr durante su primer año universitario. El tutor es seleccionado por un proceso de entrevista por competencias y está capacitado, por el equipo del Programa, para realizar las sesiones tutoriales, generando estrategias de apoyo en función a metas y desafíos particulares.

El tutor también se encuentra capacitado para sugerir y derivar al estudiante a distintos servicios que ofrece la UC, siendo una red efectiva con apoyos específicos que pueden favorecer su éxito académico.

Este tipo de programa, ayuda a los alumnos desde diversos ámbitos para lograr la adaptación e integración al primer año de la universidad, pues es un puente entre el estudiante y el contexto de la universidad, permitiendo una mejor inserción universitaria.

4 Evaluación Programa de apoyo a la Inserción Universitaria

La presente evaluación se compone de dos elementos, una encuesta de evaluación de objetivos y un levantamiento cualitativo de datos. Con este proceso se busca proveer de información respecto del funcionamiento y logro de objetivos del PAI a través de dos actores esenciales del mismo: usuarios participantes y tutores de acompañamiento. Esta evaluación está contemplada para reforzar medidas institucionales que desarrollan una estrategia de acompañamiento universitario, en el marco de la permanencia estudiantil.

4.1 Encuesta a usuarios

Desde el equipo que coordina el programa de tutorías PAI, se envió una encuesta online a fines de julio del año 2016, la cual solo podían contestar los estudiantes que habían sido parte del programa, durante los años 2013-2015, para obtener una evaluación pormenorizada del programa. Esta

encuesta contiene evaluaciones de distintos aspectos del PAI, como el cumplimiento de objetivos del programa, el funcionamiento de las tutorías y con ello el trabajo de los tutores y la satisfacción de los estudiantes con el programa. La encuesta permite analizar cómo se comportan los aspectos que constituyen el programa e identificar sus fortalezas y debilidades.

El total de estudiantes que podían contestar esta encuesta era de un universo de 260 alumnos, de los cuales respondieron 71, es importante consignar que el universo muestral se constituye de estudiantes que continúan cursando sus estudios en la UC en su carrera original.

Los indicadores evaluados por la encuesta y que interesan para este estudio, responden a los objetivos generales y específicos del programa. Para el estudio se seleccionaron 3 de estos indicadores: vínculos con los servicios de la universidad, impacto de las tutorías en el área académica y por último, evaluación de la ayuda recibida del programa PAI.

Para el análisis de la información se ha decidido cruzar los datos de la encuesta con la variable independiente “Asistencia a las tutorías” (Anexo 1), para dar una contextualización de los datos entre distintos grupos de tutelados.

4.1.1 Resultados de la encuesta: Inserción y vinculación con la universidad

Con respecto al grado de inserción e integración universitaria, se mostrarán dos tablas (tabla 1 y 2), en la primera de éstas se observa por distintos segmentos de asistencia al programa (columna izquierda), la frecuencia en porcentajes de los estudiantes que afirmaron haber visto y/o revisado servicios en la UC para estudiantes, en sus tutorías. Los servicios evaluados son los cuatro más frecuentados por los estudiantes (a los que los tutores más derivan en sus tutorías), la utilidad de estos servicios para ellos puede variar según cada caso, como entregar información de utilidad administrativa, revisar situación con becas o créditos, ayuda en el área académica, entre otros. Los resultados muestran que aquellos que más asisten a las tutorías cuentan con más información y mejora por tanto, sus redes en la universidad (ver tabla 1)¹. En segundo lugar, es posible notar que el servicio que tiene una presencia transversal a los tres grupos es el CARA UC. Esto se debe a que este servicio está enfocado en ayudar y generar estrategias para un óptimo rendimiento académico, que se conduce a través de: tutorías académicas, talleres de habilidades académicas o atención psicoeducativa.

En tercer lugar, se ve reflejado también que el trabajo de los tutores, fortalece la entrega de este tipo de información, siendo una herramienta utilizada por él o ella para derivar e informar a los estudiantes de estos servicios.

Por otro lado, se midió la asistencia a estos servicios de los estudiantes, a ellos se les consultó lo siguiente “¿Fuiste a algunos de los servicios, anteriormente mencionados, por medio de la gestión o ayuda de tu tutor?” El 56,3% contestó haberse acercado al menos a uno de estos servicios en su primer año universitario.

Tabla 1: Porcentajes de la información recibida de distintos servicios institucionales, según participación del programa.

Asistencia a las tutorías	Servicios de la Universidad Católica							
	1. Departamento de Asistencia Socioeconómica		2. Salud Estudiantil		3. Servicios CARA		4. UAP (Unidad De apoyo psicológico)	
	Si recibe	No recibe	Si recibe	No recibe	Si recibe	No recibe	Si recibe	No recibe
Asistencia baja	53,6%	46,4%	71,4%	28,6%	85,7%	14,3%	46,4%	53,6%
Asistencia media	92,0%	8,0%	92,0%	8,0%	92,0%	8,0%	84,0%	16,0%
Asistencia alta	86,7%	13,3%	100,0%	0,0%	93,3%	6,7%	86,7%	13,3%

“De acuerdo a tu experiencia de participación en el Programa de Apoyo a la Inserción Universitaria (PAI), de los siguientes servicios estudiantiles que se encuentran en la Universidad Católica ¿Cuáles recuerdas haber revisado, de los siguientes servicios universitarios, en tus tutorías?”(Encuesta Programa de Apoyo a la Inserción universitaria, 2016)

¹ Sobre las clasificaciones y cantidad por ítem de “Asistencia baja, media y alta, revisar el Anexo 1 del trabajo.

En la tabla 2 se muestran cuáles son los temas más y menos tratados en las tutorías. Los temas escogidos son en base al conocimiento del equipo en torno a las temáticas tratadas dentro de las tutorías (para su selección se revisó el sistema de registro de los tutores, que realizan luego de cada tutoría). Los nueve temas que más se trabajan son los siguientes: "Hábitos y estrategias de estudio, información de tu carrera, claridad vocacional, motivación por el estudio, becas y créditos, relación con académicos, información de la unidad académica, amistad con tus compañeros y participación con tu grupo de la Universidad". De estos temas, los más vistos según los estudiantes son "Información de la carrera" con un 80,3%, "Hábitos y estrategias de estudio" en un 71,8% y los menos mencionados son "Participación en grupos universitarios" y "Becas y créditos", 25,4% y 26,8% respectivamente.

Tabla 2 Temas tratados dentro de las tutorías

Temas más tratados en las tutorías	Sí trató	No trató	Temas menos tratados en las tutorías	Sí trató	No trató
1. Información de la carrera	80,3%	19,7%	1. Participación en grupos universitarios	25,4%	74,6%
2. Hábitos y estrategias de estudio	71,8%	28,2%	2. Becas y créditos	26,8%	73,2%
3. Motivación por el estudio	63,4%	36,6%	3. Claridad vocacional	28,2%	71,8%

"En el trabajo que se realizaba en el programa PAI ¿Cuáles de los siguientes aspectos académicos o sociales, fueron tratados en tus tutorías? Marcar solo aquellos ítems que hayas visto que fueron tratados en tus tutorías" (Encuesta Programa de Apoyo a la Inserción universitaria, 2016)

Dentro de los temás más tratados se aprecia que en general la inserción para la mayoría de los estudiantes se vincula con la carrera que están estudiando, esto se puede deber a que los tutores les suelen presentar las carreras, dado que estudian lo mismo y conocen los cursos y profesores con que cuenta la facultad, además saben cuáles son los cursos más recomendados para ver algún tema en específico. Por otro lado, los tutores les acercan al modelo profesional de la carrera, pues muchas veces los estudiantes entran a alguna carrera sin un conocimiento pleno sobre cuál es el mundo laboral al que se insertarán a futuro. El segundo tema con el que los estudiantes identifican una mayor recurrencia en sus tutorías son las estrategias de estudios, se aprecia aquí que el cambio de la educación secundaria a la educación superior los lleva muchas veces a cambiar su modalidad de estudio, al verse más exigidos por el nuevo sistema.

4.1.2 Resultados de la encuesta: Aspectos académicos

Para evaluar si el programa tiene impacto en el área académica, se les consultó a los estudiantes lo siguiente: "*De acuerdo a tu experiencia en el programa y a tu primer año académico ¿Crees que haber participado de las tutorías incidió en tu rendimiento académico de primer año?*" (Tabla 3). Con esta pregunta se buscaba saber si los estudiantes reconocían que las tutorías, sin estar enfocadas necesariamente en el área académica, les terminaban favoreciendo de algún modo en esta área. Nuevamente los que más asistieron a las tutorías, afirman en mayor medida que el programa tuvo mayor impacto en el rendimiento académico de sus cursos de primer año.

Tabla 3: Percepción del impacto del programa en el rendimiento académico, según asistencia a las tutorías

Asistencia a las tutorías	Sí impactó	No impactó
Asistencia baja	51,2%	48,8%
Asistencia media	52,0%	48,0%
Asistencia alta	85,7%	14,3%

Pregunta sobre el impacto en el área académica (Encuesta Programa de Apoyo a la Inserción universitaria, 2016)

En la encuesta, posterior a la pregunta de la tabla 3, se generó una pregunta abierta, para obtener mayor información respecto a los aspectos específicos de apoyo académico que recibieron los estudiantes de las tutorías pares. El análisis muestra que las tutorías PAI les ayudaron a mejorar la comprensión de las materias de los cursos y a reforzar contenidos. Los estudiantes señalan que los tutores entregan *tips* y técnicas de estudio específicas para los cursos, en este ámbito también se destaca la disponibilidad de los tutores para responder dudas y se menciona que muchas veces les facilitaron material de estudio. Por último, los estudiantes también destacan otros apoyos obtenidos a través del programa, que

tuvieron impacto en su rendimiento académico, como lo son las derivaciones a redes como el CARA UC y las tutorías académicas de la BNA.

4.1.3 Resultados de la encuesta: Evaluación del programa PAI

En la tabla 4 aparece el grado de satisfacción de los estudiantes con el programa de tutorías PAI, según la cantidad de tutorías a las que asistieron. Para esta evaluación se les solicitó que calificaran de 1 a 7 la importancia de haber participado en el programa para su proceso de integración a la vida universitaria. Es posible apreciar que mientras mayor es la cantidad de tutorías a las que asistieron los estudiantes, mejor son las calificaciones del programa. En segundo lugar, este resultado marca un gran contraste entre cada grupo, de un 4,6 en quienes asistieron poco a las tutorías (desde 1 a 3 tutorías en el año), a un 6,3, que es la calificación de quienes asistieron siempre o casi siempre (7 o más tutorías en el año).

Tabla 4: Calificación de las tutorías PAI, según asistencia a las tutorías

Asistencia a las tutorías	Calificación al programa PAI
Asistencia baja	4,6
Asistencia media	5,1
Asistencia alta	6,3

“En una escala de 1 a 7, donde 1 significa “Nada importante” y 7 “Muy importante” ¿Qué tan importante consideras haber participado de las tutorías PAI, para tu integración universitaria en primer año?”(Encuesta Programa de Apoyo a la Inserción universitaria, 2016)

Otro indicador a destacar, que complementa la evaluación del Programa, corresponde a aspectos del funcionamiento de las tutorías. Para esto se evaluaron 4 temas: el espacio físico en donde se realizaban las tutorías, la libertad que tenían los estudiantes para plantear sus inquietudes personales, el rol del tutor en apoyarlos cuando ellos necesitaban su ayuda y, finalmente si el trabajo en grupo facilitaba el desarrollo de la tutoría (ver tabla 5). Nuevamente las tablas muestran que mientras mayor es la asistencia a las tutorías del PAI, mejora también la evaluación del programa. En la tabla 5, el promedio más bajo corresponde a la primera frase, que se refiere al espacio escogido, con un promedio en los tres grupos de un 5,1, mientras que el ítem mejor evaluado corresponde a la percepción del apoyo y la ayuda que tenía el tutelado respecto a su tutor, teniendo en el segmento de “Alta frecuencia” casi la máxima evaluación, con un 6,9. Lo anterior indica que en la dinámica del trabajo de las tutorías los estudiantes valoraban mucho más sentirse apoyados y acompañados por el tutor, que cualquier otro ítem evaluado.

Tabla 5: Promedio por ítem sobre frases relacionadas con el trabajo de las tutorías, según asistencia a las tutorías

Asistencia tutorías	Evaluación de distintos aspectos del programa PAI			
	1. El espacio escogido era adecuado para desarrollar las tutorías	2. Sentía que en las tutorías había suficiente libertad para plantear los temas que a mí me interesaban.	3. Me sentí apoyada/o por el tutor cada vez que requerí su ayuda.	4. El trabajo desarrollado junto con mis compañeros, hacía más fácil mi participación en las tutorías
Asistencia baja	4,8	5,3	5,6	5,4
Asistencia media	4,9	5,9	6,1	5,8
Asistencia alta	6,2	6,7	6,9	6,4
Total	5,1	5,8	6,1	5,8

“Las siguientes frases buscan evaluar la convivencia y el espacio de trabajo con el que se desarrollaron tus tutorías, por tanto, de acuerdo a tu experiencia personal, evalúa con una nota los siguientes ítems en donde 1 es “Muy en Desacuerdo” y 7 es “Muy de Acuerdo”(Encuesta Programa de Apoyo a la Inserción universitaria, 2016)

4.1.4 Resultados de la encuesta: Percepción de apoyo de tutorías PAI en inserción universitaria

Finalizando la evaluación del Programa, se les solicitó a los estudiantes señalar los elementos de las

tutorías que les ayudaron en su inserción a la vida universitaria, dentro de los elementos mencionados por los estudiantes surgen cinco grandes categorías. Estas son: Apoyo académico, Tutores, Ámbito social, Características de las tutorías y otros apoyos del Programa.

En el ámbito académico, ya mencionado anteriormente, se destaca el reforzamiento de contenidos a través de instancias más personalizadas, *tips* y transmisión de material de años anteriores, además de habilidades específicas para tareas de cursos, como lo es la elaboración de informes, por ejemplo.

Con respecto a los tutores, se destacan características de los mismos, como por ejemplo, que son pares, son cercanos, que son de la misma carrera, que tienen disponibilidad para responder dudas, son amables, dan consejos y muestran preocupación y compromiso con sus estudiantes tutorados.

En el ámbito social, los estudiantes destacan que las tutorías actúan como grupo social, que permite generar lazos en un ambiente más protegido.

Con respecto a las características de las tutorías, es importante para los estudiantes que los grupos sean pequeños, que se compongan de reuniones individuales y grupales, y que sirvan como una introducción a la vida universitaria, en donde conocen de beneficios, de sus carreras y sus cursos. También destacan la regularidad de las reuniones y lo importante que es tener a alguien con quien compartir el proceso de adaptación en primer año.

Dentro de los otros apoyos del Programa, los estudiantes destacan el rol que tiene éste en la entrega de información de redes dentro de la universidad, como también los apoyos que se dan a través de las derivaciones al CARA UC y la TAV (temporada académica de verano). Algunos resaltan también la realización de actividades extra-curriculares dentro de la carrera con sus compañeros.

4.2 Método de recolección cualitativo: Entrevistas a tutores

Con el objetivo de conocer la percepción de los estudiantes tutores participantes del programa, se realizó un proceso de recolección de datos a través de entrevistas semi-estructuradas. El objetivo de la entrevista consiste en evaluar el impacto del programa en los tutores y su percepción del impacto de la intervención, entendiendo esto como el apoyo a través de tutores pares, en los estudiantes de primer año. Para la realización y transcripción de entrevistas, se contó con una investigadora externa al programa, para resguardar la confidencialidad y el anonimato de los tutores participantes. Al mismo tiempo se buscó resguardar que los tutores pudiesen emitir sus percepciones y opiniones con libertad.

La entrevista cuenta de 15 preguntas, que permiten otorgar flexibilidad a la investigadora para que pueda profundizar en la experiencia de los tutores dentro de su rol en el programa.

El análisis de estas seis entrevistas se realizó a través de codificación abierta y descriptiva.

4.2.1 Análisis proceso de entrevistas a tutores de acompañamiento

Dentro de los principales hallazgos se aprecian percepciones en torno al rol del tutor, a las habilidades necesarias para la labor tutorial y a la relevancia del programa para estudiantes de primer año.

Con respecto al rol del tutor, los estudiantes tutores destacan tres categorías que lo caracterizan, estas son:

- Rol académico: Los tutores resuelven dudas de cursos, apoyan en la búsqueda de recursos para estudios y orientan en los procesos de la toma de cursos.

- Rol emocional: Es un aspecto más complejo a trabajar, tiene relación con estar pendiente de cómo están los estudiantes, acompañarlos y ser respetuoso de sus procesos personales. El trabajo en este ámbito se genera estableciendo una relación de confianza “...hay que saber escuchar a los tutelados” (Estudiante tutor, entrevista 1).
- Rol de red: Es un facilitador para formar tus propias redes dentro de la universidad.

Acerca del rol, también se destaca que resulta importante identificar los límites de la labor, considerar que “...uno también es universitaria...a veces no se puede estar disponible” (Estudiante tutor, entrevista 1).

Con respecto a las habilidades que se requieren para ser tutor, los mismos tutores comentan que es importante ser comprensivo, valorar la diferencia, saber escuchar y comunicar, ser responsable, empático y mantener la confidencialidad para que los estudiantes puedan confiar en ellos. Dentro de las habilidades que el tutor va generando en su trabajo a lo largo de las tutorías, se aprecia la valoración del desarrollo en el ámbito social:

“...yo igual soy bien tímida y cuando a la hora de relacionarme (...) como que igual me cuesta un poco (...) entonces el tema de ser más sociable, de cómo ambientarse a nuevas personas, de estar interesada en conocerlas (...) estaba ahí pero no estaba tan desarrollado quizás como está ahora” (Estudiante tutor, entrevista 2)

Otros tutores destacan que su labor los ha llevado a potenciar más ciertas habilidades como manejo grupal, observar problemas y extrapolarlos a situaciones que le pueden estar sucediendo a otros tutelados (integración de información), liderazgo y la comprensión de que ser tutor corresponde asumir un compromiso importante que requiere reforzar las habilidades de organización de cada uno, para poder dedicarle efectivamente tiempo de apoyo a los estudiantes.

En cuanto a la relevancia del programa, se destaca que es una ayuda necesaria en primer año, pues tener un tutor te ayuda a formar tus propias redes e inspira a esforzarse más dentro de la carrera, notando así que el tutor del PAI, cumple con un rol de modelo a seguir dentro de su grupo de tutelados. En este ámbito se refuerza también que este tipo de programas es necesario para estudiantes que no han tenido cercanía con el ámbito de la educación superior, particularmente estudiantes que son primera generación, pues a veces “...no hay conocimiento del ambiente universitario, y requieren ayuda en el proceso de transición hacia la universidad, que es diferente del colegio.” (Estudiante tutor, entrevista 6).

5. Conclusiones

El estudio permite concluir que los objetivos del programa son logrados exitosamente por los estudiantes que trabajaron, participaron y asistieron más a sus tutorías que aquellos que asistían menos. Con esto se reconoce que la participación es un elemento crucial para el estudiante en el logro de los objetivos, y que el trabajo entre tutor y estudiante puede ser interpretado como un proceso en el tiempo, ya que la integración a la Universidad en el ámbito social como académico, se ve aumentado y se complementa según van cambiando las necesidades del alumno que va encontrando en su experiencia de primer año.

Con respecto a desafíos dentro del Programa, se hace necesario resguardar que aquellos que optan por irse tempranamente del Programa, hayan generado igualmente estrategias de inserción a la vida universitaria. El Programa permite esta flexibilidad a los estudiantes, dado que promueve la autonomía y el desarrollo de mecanismos propios para la inserción universitaria, pero también es necesario enfatizar que los resultados expuestos aquí muestran que con una alta participación en el PAI los estudiantes se ven más beneficiados con el programa. Uno de los objetivos por tanto es promover una visión global acerca de la tutoría y de sus beneficios, ya que el programa es un apoyo para la integración que requiere del compromiso constante de los estudiantes que participan en él.

Otro aspecto importante que se destaca a través del análisis, es el rol académico que tiene el Programa para los estudiantes. Si bien este no es un objetivo declarado, es un área que está fuertemente

impactada en los estudiantes. Con esto se aprecia que la inserción, tal como reconocen los modelos teóricos revisados, necesita ser vista desde un prisma académico y social en su conjunto para tener un mayor impacto, tal como lo está realizando hoy en día el Programa.

Con respecto a la labor que realiza el tutor, se aprecia una valoración muy positiva de su desempeño en aquellos que más asisten de las tutorías, lo que complementa lo dicho hasta aquí y es que los objetivos del programa no se lograrían sin su compromiso y por ello, un desafío es que a los tutores hay que reforzarles, con especial énfasis, que cuando se habla de que los estudiantes de primer año generen una confianza y una visión global acerca de su participación para la inserción en la Universidad, sean capaces de transmitírselas y trabajarlas adecuadamente a sus tutelados, de modo que sean capaces de motivarlos para asistir de las tutorías. Con los resultados obtenidos, se refuerza aún más la necesidad de que todos los procesos de selección y acompañamiento del trabajo tutorial continúen siendo un eje de fortalecimiento del Programa.

Por último, si consideramos que las tutorías tienen una utilidad y un sentido para la comunidad de la UC (estudiantes, tutores, pero también profesores y funcionarios), en promover estrategias de impacto que incidan en la permanencia y finalización de los estudios académicos, hay un desafío pendiente en incorporar el aporte que está entregando el programa en los cimientos del proceso de formación y de enseñanza en la Universidad. Por lo cual los resultados de este estudio deben llevarse a otras áreas de la Universidad para que dialoguen y sean abordados desde otros actores de la universidad y de este modo, ampliar el impacto institucional que puede alcanzar el Programa.

Anexo 1:

Cantidad de Tutorías		
	Frecuencia	Porcentaje
Poca frecuencia	29	40,8
Frecuencia media	26	36,6
Alta frecuencia	16	22,5
Total	71	100

Poca frecuencia: de 1 a 3 tutorías
 Frecuencia media: de 4 a 6 tutorías
 Alta frecuencia: 7 o más tutorías

Bibliografía

- Canales, A. d. (2009). Entendiendo la permanencia de estudiantes vulnerables en el sistema universitario. *Revista Calidad de la Educación*, 30.
- Centro de Estudios MINEDUC. (30 de Septiembre de 2012). *Centro de Estudios MINEDUC*. Obtenido de Serie Evidencias: www.mineduc.cl/usuarios/bmineduc/doc/201209281737360
- Harper, S. Q. (2009). Beyond sameness, with engagement and outcomes for all: an introduction. En S. Q. Harper, *Student engagement in higher education* (págs. 1-15). New York: Routledge.
- Jensen, U. (Febrero de 2011). *Kamehameha Schools Research & Evaluation*. Obtenido de http://www.ksbe.edu/_assets/spi/pdfs/Retention_Brief.pdf
- NCES. (Julio de 2006). *National Center for Education Statistics*. Obtenido de http://nces.ed.gov/npec/pdf/kuh_team_report.pdf
- Pontificia Universidad Católica de Chile. (Octubre de 2015). Plan de desarrollo 2015-2020. Santiago, Chile.
- SIES. (2014). *Panorama de la Educación Superior en Chile 2014. División de Educación Superior. Ministerio de Educación*. Obtenido de SIES: http://www.mifuturo.cl/images/Estudios/Estudios_SIES_DIVESUP/panorama_de_la_educacion_superior_2014_sies.pdf
- Silva, M. (2011). El primer año universitario: Un tramo crítico para el éxito universitario. *Perfiles educativos*.
- Tinto, V. (1999). Taking Student Retention Seriously: Rethinking the First Year of College. *NACADA Journal*, 5-9.
- Tinto, V., & Pusser, B. (Junio de 2006). *NPEC*. Obtenido de http://web.ewu.edu/groups/academicaffairs/IR/NPEC_5_Tinto_Pusser_Report.pdf